| **Questions** | **Reponses** |
| --- | --- |
| Fichier jpg I get that promt when trying to log in this morning. I have been using the app on my phone for several months. I also don't get the OPT code by text to enter Please advise Hello Please help I need to use money in my account urgently Svp j'ai besoin d'accéder à mon compte Helloo | Dear customer, please send us a screenshot of the blocage. |
| Fichier jpg | Please you have to wait. |
| Je vis déjà au Canada et j’aimerais avoir accès à mon compte à distance Lorsque je télécharge sara on me demande des informations que je n’ai pas sur moi | Bonjour Mr, malheureusement pour activer le compte via sara, il faudrait que vous vous rapprochiez d'une agence Afriland |
| J'ai un souci ici o Canada avec mon compte . En effet je me suis inscrit au Cameroun Douala avec mon numéro mtn sur mon compte Sara. Et je suis maintenant o Canada, où j'ai réactiver mon compte Sara et sa me m'envoie un message dans mon ancien numéro mtn alors que je ne plus ce puce là, Comment faire pour me connecter avec mon nouveau numéro du Canada Allo Fichier jpg Voici le message que sa m'envoie | Bonjour cher client, nous vous prions de vérifier le code OTP dans votre boite mail |
| pawaherve@gmail.com Svp veille envoyé ici | Vous n'avez pas recu l'OTP par mail ? |
| Non | nous vous prions de réessayer après avoir procédé à la mise à jour de votre compte. |
| J'ai un souci ici o Canada avec mon compte . En effet je me suis inscrit au Cameroun Douala avec mon numéro mtn sur mon compte Sara. Et je suis maintenant o Canada, où j'ai réactiver mon compte Sara et sa me m'envoie un message dans mon ancien numéro mtn alors que je ne plus ce puce là, Comment faire pour me connecter avec mon nouveau numéro du Canada Sa me demande le codes OTP | Cher client, la modification sur l'application se fait en agence |
| Moi je suis au Canada Voici mon nouveau numéro 438 764-5653 +14387645653 | nous ne pouvons pas activer votre application à distance, une fois au cameroun ou en france nous vous prions de vous rendre en agence. |
| Salut, j'essaye de faire un transfert vers un compte AFB et j'ai un message disant que mon compte client est bloqué | Bonsoir cher client, bien vouloir désinstaller l'application Sara, télécharger là de nouveau et réessayer vos transactions. En cas de difficultés bien vouloir vous rapprocher de l'une de nos agences la plus proche de vous. |
| Bonjour J’espère que vous allez bien. Je vous écris car j’ai reçu la confirmation de la disponibilité de ma carte à la succursale de Messamendongo. Malheureusement je suis hors du pays actuellement alors je ne sais pas si c’est possible que mes parents récupère la carte? Merci d’avance, Sorel Ornella Nepetsoun | Bonsoir chère cliente, une tierce personne ne peut retirer votre carte bancaire sans procuration. Dans quel pays êtes-vous? |
| Bonsoir, s'il vous plait est-ce possible de délocaliser son compte bancaire vers une autre ville de son choix ? Si oui quelle est la procédure ? | Bonjour M Nous n'offrons pas encore la possibilité de transférer les comptes d'une agence à une autre à moins de le clôturer pour ouvrir à l'agence de son choix. Mais cela n'est pas nécessaire car nous vous rassurons que vous pouvez aisément effectuer les opération s ou transaction dans l'agence AFRILAND la plus proche de vous sans contrainte sans cout additif |
| Bonsoir, je veux savoir pourquoi mon compte d'épargne est passé de 25 000f à 22 900f. Vous avez déjà reja le frais d'entretien de compte. Pour qu'elle raison le couper encore ???? | Bonsoir ! Vous avez été débité de XAF 2385 représentant les frais semestriels d'entretien de compte. |
| Berf je suis dans une micro finance depuis qu'elle que moi et il y a de cela trois ou quatre mois que je me suis affiliée à cette banque ci ma question est la suivante se mois si mon salaire je le toucherai ou dans la micro finance encore ou vous avez déjà pris les choses en main sa chaque vous m'avez envoyé un SMS qui dissimule que ma carte est a kribi et un code aussi Alors j'écoute | Bonsoir cher client, quelle est votre préoccupation ? |
| Il y a quelqu’un qui utilise ma carte prépayé J’aimerais changer le Cvv de ma carte Il y a quelqu’un qui utilise ma carte prépayé | Bonjour M Nous n'avons pas de possibilité de changer le code CVV de votre carte. Vous pouvez demander qu'elle soit bloquée ou interdire les accès à tous sites |
| Je suis sur crédit a long terme et on me débité 60.000f par mois... J'ai un salaire de 165.500f . Donc il doit me rester en solde 105 000f nespa?? Mais voilà je consulte mon solde je vois seulement 76.500f. J'aimerais savoir le pourquoi je ne parviens pas à toucher mon salaire de 105.000f .alors qu'on me débite chaque mois 60.000f ??? | Bonsoir cher client, nous vérifions |
| J'ai souscrit dans votre banque au mois de février mais j'ai pas encore touché et maintenant j'aimerais savoir si vous m'avez déjà pris en compte Nom : bidjogo Paul styve je suis gendarme si vous pouvez regarder si vous avez un compte ouvert a ce nom s'il vous plaît Regardez si vous avez un compte dans votre banque a ce nom s'il vous plaît 2 | Bonsoir votre compte a été créé avec succès |
| ABDOULLAYE DAOUDA je suis gendarme s'il vous plaît pouvez-vous regarder si mon compte courant à était créer avec succès ? | Bonsoir Monsieur, vous avez déjà un numéro de compte, c'est la preuve que votre compte a été créé. |
| Je suis E/G ABDOULLAYE DAOUDA (Gendarme), promotion de 2022, j'ai ouvert mon compte suite à notre congé à Garoua, dans mon dossier on m'a demandé "l'attestation de présence effective au service" à ce moment là on pouvait pas l'avoir puisqu'on était pas affecté et maintenant je suis affecté à Bertoua j'ai lé obtenu mais je ne peux sortir pour le moment " j'ai les fiches là en photo. Comment je dois faire ?? Or que tout ça on nous demandais même pas en formation, j'ai déjà fais mon dossier depuis le centre de formation Yaoundé mais vous allez même pris en compte mon dossier, voilà c'est que maintenant je subit vraiment, voilà que maintenant j'ai même pas obtenu mm mon argent toujours. C'est toujours à la perception MINDEF | Bonjour M Les dossiers de domiciliation ont été déposé en quel mois? Pouvez vous transmettre la présence effective en scan? La domiciliation n'a pas été effective car le dossier était incomplet? |
| New 09-05-2023-01.43.10.pdf Le dossier de domiciliation ont été déposé le mois dernier 12/04/2023 | Bonjour M A la vérification il faut le document en original s'il vous plait |
| Juste préciser une erreur sur le numéro Sara et le numéro de CNI | Bonjour cher client, nous vous prions de vous rapprochez de votre gestionnaire afin de mettre à jour les différentes informations sur votre compte. |
| L'application SARA ne fonctionne plus depuis deux semaines | Bonjour Mr FOLINOU, nous vous invitons à télécharger la nouvelle version de SARA et vous connecter avec vos paramètres actuels en suivant le lien https://afrilandfirstbank.com/sarav2/SaraByAfriland.apk |
| Je voulais payer la facture Eneo et mon compte a été debité deux fois pour une même facture | Bonsoir cher client, nous vous prions de nous communiquer la date et le montant des transactions |
| Cher Monsieur ou Madame, Je suis Kengni Folinou Gildas Romeo . Cela fait deux mois que je vous ai contacté pour mon compte afriland : 10005-00020-06854221051-96 qui a été débité deux fois de la somme de 15 484 FCFA, c'est la 4ème fois que mon compte est débité de cette somme en deux mois . Hier 12 avril 2023, une fois de plus, mon compte vient d'être débité du même montant deux fois et aussi de 1250 FCFA pour un total de 63 186 FCFA. Vous m'avez écrit (voir message ci-dessous) pour me confirmer que le problème allait être résolu mais à ma grande surprise vous avez aggravé les choses en débitant à nouveau mon compte. s'il vous plait, rendez mon argent. J'attends le remboursement et votre message. MERCI | Bonsoir cher client n'avez vous pas effectué des opérations de ce montant relatifs à ces différents montants? |
| Cher Monsieur ou Madame, Je suis Kengni Folinou Gildas Romeo . Cela fait deux mois que je vous ai contacté pour mon compte afriland : 10005-00020-06854221051-96 qui a été débité deux fois de la somme de 15 484 FCFA, c'est la 4ème fois que mon compte est débité de cette somme en deux mois . Hier 12 avril 2023, une fois de plus, mon compte vient d'être débité du même montant deux fois et aussi de 1250 FCFA pour un total de 63 186 FCFA. Vous m'avez écrit (voir message ci-dessous) pour me confirmer que le problème allait être résolu mais à ma grande surprise vous avez aggravé les choses en débitant à nouveau mon compte. s'il vous plait, rendez mon argent. J'attends le remboursement et votre message. MERCI | Bonsoir Monsieur, votre requête a bien été prise en compte, nous revenons vers vous après traitement. Merci pour votre patience. |
| J'ai fait retrait infructueux lundi dans un guichet de SGC. C'était pour toucher mon salaire, mais l'argent n'est pas sorti. Aujourd'hui, au moment de faire le retrait pour mon salaire, la machine a écrit solde insuffisant. Fichier oga Allô J'ai fait retrait infructueux lundi dans un guichet de SGC. C'était pour toucher mon salaire, mais l'argent n'est pas sorti. Aujourd'hui, au moment de faire le retrait pour mon salaire, la machine a écrit solde insuffisant. Allô Pourquoi vous ne me répondez plus ? Quelle est la procédure à suivre dans une telle situation ? | Bonjour ! prière de renseigner la date, le montant de l'opération ainsi que votre numéro de compte |
| Je n'arrive pas à transférer de l'argent de mon compte bancaire pour mon compte wallet puis orange money. Je reçois comme message qu'il t'a un problème qui est survenu Aucune réaction ? | Bonsoir cher client, prière de nous fournir une capture écran du blocage |
| Mon compte est bloqué À la suite d'une tentative de transfert Après avoir reçu le code que j'ai inséré mais la transaction n'a pas marché. On m'a dit que la connexion a expiré J'ai renouvelé la demande et un autre code otp a été envoyé je l'ai réinsére | Bonjour cher client, prière de nous envoyer une copie de votre CNI où vous aurez signé trois fois tout précisant votre numéro de téléphone Sara et la mention bien vouloir débloqué mon compte Sara. Cordialement, |
| Bonsoir, j'ai fais une transaction de la banque vers OM c'est défalqué mais jusqu'à présent c'est pas effectué orange me renvoie à la banque | Bonjour cher client, nous vous prions de nous communiquer le montant de l'opération, sa date et votre numéro de compte pour une meilleure analyse de votre réclamation. |
| Moi c'est mademoiselle Dongmo sofack Larissa dora .j'ai eu mon visa pour l'Angola et je voudrais pouvoir utiliser ma carte visa étant en Angola très urgent car je prends mon vol demain 11h pour l'Angola | Bonjour chère cliente, bien vouloir envoyer scan passeport et scan billet d'avion au adresses justifmonetique@afrilandfirstbank.com qualite@afrilandfirstbank.com justifmonetique@afrilandfirstbank.com |
| Moi c'est mademoiselle Dongmo sofack Larissa dora .j'ai eu mon visa pour l'Angola et je voudrais pouvoir utiliser ma carte visa étant en Angola | Bonjour chère client, prière de nous parvenir les documents suivants à l'adresse qualite@afrilandfirstbank.com -Photocopie passeport -billet d'avion |
| Après téléchargement je ne parviens pas à ouvrir l’application | Bonjour cher client, bien vouloir nous envoyer une capture d'écran du message d'erreur que vous recevez lorsque vous essayé de vous connecté. |
| Je ne reçoit pas mon otp pour finaliser mon opération via Sara et je ne sais pourquoi Or mon compte est chargé J'aimerais connaître la source du problème svp ??? | Bonjour Cher Client ! SARA fait sa mue et passe à une nouvelle version. Désormais pour avoir accès à votre application, prière de suivre les étapes ci-dessous Pour les utilisateurs Android : • Désinstallez la version actuelle de SARA sur votre appareil ; • Installez la nouvelle version via le lien https://www.afrilandfirstbank.com/ • Autorisez le téléchargement • Allez dans mes fichiers et installez l’APK ; • Sélectionnez la langue • Cliquez sur se connecter • Connectez-vous en utilisant vos paramètres habituels (Numéro de téléphone et mot de passe). Pour les utilisateurs IOS : • Allez sur appstore • Saisissez SARA by Afriland Cameroon • Une fois l’application lancée, Connectez-vous en utilisant vos paramètres habituels (Numéro de téléphone et mot de passe). |
| Le solde que j'ai reçu vendredi de mon compte courant a été débité de 40000 je ne sais pourquoi | Bonjour cher client, prière de consulter l'historique de votre compte et nous revenir en cas de contestation de débits. |
| Bsr j'ai un soucis je ne sais pas quelle est l'avantage à avoir une carte gimac où on me coupe 27000f l'an et un carte toujours gimac qu'on coupe 6000 l'an? | Bonsoir cher client, la différence entre les deux cartes bancaires se trouve au niveau du plafond de retrait hebdomadaire, avec la carte bancaire(Gimac Partner) de 27905 FCFA l'année vous pouvez retirer 1 000 000 FCFA/semaine et avec celui de 6000HT(Gimac fellow) vous pouvez retirer 750 000 FCF/semaine.Nous restons disponible en cas de besoin. |
| J'aimerais changer de frais de carte souscrire à celle de 6000HT / l'année présentement on me coupe plus de 27000f l'an j'aimerais connaître la procédure pour changer | Bonsoir cher client, prière de vous rendre en agence |
| Depuis presque trois semaines l'application Sara ne fonctionne pas Je dois consulter mon solde et faire un transfert à travers sara | Bonjour Cher Client ! SARA fait sa mue et passe à une nouvelle version. Désormais pour avoir accès à votre application, prière de suivre les étapes ci-dessous Pour les utilisateurs Android : • Désinstallez la version actuelle de SARA sur votre appareil ; • Allez sur la page d’accueil de notre site internet https://www.afrilandfirstbank.com/ • Identifiez et cliquez sur l’onglet SARA by Afriland get it onGoogle Play ; • Autorisez le téléchargement • Allez dans mes fichiers et installez l’APK ; • Connectez-vous en utilisant vos paramètres habituels (Numéro de téléphone et mot de passe). Pour les utilisateurs IOS : • Allez sur appstore • Saisissez SARA by Afriland Cameroon • Une fois l’application lancée, Connectez-vous en utilisant vos paramètres habituels (Numéro de téléphone et mot de passe). |
| Ne fonctionne toujours pas malgré que j'ai téléchargé | Pouvons nous avoir la capture d'écran? |
| Voilà ce que s'affiche J'ai téléchargé et on me demande la mise à jour je fais voilà le message | • Installez la nouvelle version via le lien https://www.afrilandfirstbank.com/wp-content/SaraByAfriland.apk |
| Ok Merci bcp ça fonctionne | Bien à vous |
| J'ai fais un transfert de mon compte courant pour le compte épargne à travers sara, on m'a déjà coupé au niveau de mon compte courant et j'ai même reçu le message mais dans mon compte d'épargne rien a bougé Mon deuxième soucis le d'épargne ne produit pas si oui après combien de temps puisque j'ai l'impression que ça ne produit rien chez moi | Bonjour cher client, bien vouloir nous communiquer votre numéro de compte pour l'analyse de votre requête. |
| Voici mon numéro d'épargne 05930531101 | cher client, votre virement a été effectuer avec succès. les intérêts ont été reversés dans votre compte bancaire le 04/01/2023, bien vouloir vouloir consulter l'historique de votre compte et nous revenir en cas de besoin. |
| Mon solde affiche négatif dans mon compte courant pourtant j'ai 25000f et également tous mes transactions à travers Sarah ne passe pas je ne sais pourquoi | Bonsoir cher client nous vous prions de nous communiquer votre numéro de compte pour une meilleure analyse de votre compte, concernant l'application Sara nous vous prions de réessayer car ces perturbations sont parfois due à la mauvaise qualité du réseau. |
| Bjr j'ai un soucis avec mon compte courant on m'a coupé 5000 le 3 avril et je vois certains frais coupé 836f 150f 100f etc je ne sais pourquoi on me coupe par an 27000 je ne comprends rien de tous ces sommes coupées Voilà mon numéro de compte 05930531051 | bonsoir cher client, nous avons analysé votre réclamation de là il en ressort que le débit de 5000 représente les frais de recharge de votre portefeuille électronique et les autres frais représentent les commissions de découvert, les intérêts débiteurs et les taxes sur les intérêts . |
| Je ne comprends pas les frais de 5000 et autres pour frais représentant les frais de recharge du porte feuille électronique et la commission de découverte on ne m'a jamais coupé en plus j'ai une carte on me coupe plus de 27000 l'année on me coupe lorsque j'effectue la translation entre mon compte OM et banque maintenant ce nouveau frais c'est de trop | Bonjour ! Le débit de XAF 5 000 représente un retrait fait par MAC (liaison du compte bancaire au compte mobile) |
| Toujours en attente de cette requête Même ce vendredi je n'ai pas perçu mon solde Bjr j'ai essayé de faire un retrait à Bao Terminus de 10000 mais je n'ai rien reçu pourtant j'ai reçu le message et j'ai constaté au retour et à dokoti j'ai consulté mon compte j'ai été débité pour mon retrait de Bao de 10000 voilà le problème que j'avais soumis jusqu'à présent je n'ai pas de suite pourtant le 22 avril vous m'aviez dit que vous me revenez après traitement | Bonjour cher client, votre requête est en cours de traitement |
| J'ai voulu faire un retrait ce soir au distributeur mais à chaque fois ça met incident indisponibilité de solde pourtant j'ai presque 50000 dans mon compte j'ai vérifié mon solde par Sarah on m'affiche -100009 FCFA je ne sais pourquoi malgré l'urgence vraiment un grand désagrément Fichier jpg -100090.0 fcfa Bjr J'ai trop de problème avec vous finalement mon solde est revenu et j'ai fait un transfert de mon épargne pour mon compte courant mais je reçois plutôt mon compte courant qui est déduit de plus de 5000 je ne comprends plus rien Le montant que j'ai transféré est plutôt débit dans le compte que j'ai crédité je ne comprends plus rien | Bonsoir ! Votre compte sera régularisé sous peu. Si l'anomalie persiste, prière de revenir vers nous. |
| J'ai demandé la clôture d'un compte bancaire associé à mon nom qui n'est pas fonctionnel | Bonjour cher client. De quel compte s'agit-il? Avez-vous déposé une demande de clôture en agence ? |
| Oui depuis trois mois | Numéro de compte s'il vous plait |
| Jai créé un compte hier j aimerai connaître le délai pour la disponibilité de la carte | Bonjour cher client, dès que votre carte sera disponible, vous recevrez un message pour la récupérer. Nous vous prions de patienter. |
| Vous avez dit 2semaines pour la disponibilité de la carte jusqu'ici rien j'ai ouvert le compte ça fait 2 semaines | Bonjour cher client, Nous vous invitons à patienter. La banque vous notifiera dès la disponibilité de votre carte . |
| Mon compte Sara est suspendu Fichier jpg Voilà la capture d'écran Allô Bonjour Bonjour Allô | bien vouloir reessayer de vous connecter |
| L'application SARA est indisponible depuis une semaine. Fichier jpg | Cher client, en effet suite à des travaux de maintenance il vous était impossible d'effectuer des opérations via SARA. Vous pouvez dès à présent télécharger la nouvelle version à partir du lien suivant : www.afrilandfirstbank.com |
| Pas de nouvelle version de Sara disponible voilà les captures d'écran des messages que je reçois quand j'essaye de télécharger. Fichier jpg Fichier jpg Fichier jpg | Bonjour Cher Client ! SARA fait sa mue et passe à une nouvelle version. Désormais pour avoir accès à votre application, prière de suivre les étapes ci-dessous Pour les utilisateurs Android : • Désinstallez la version actuelle de SARA sur votre appareil ; • Allez sur la page d’accueil de notre site internet https://www.afrilandfirstbank.com/index.php/fr/ • Identifiez et cliquez sur l’onglet SARA by Afriland get it onGoogle Play ; • Autorisez le téléchargement • Allez dans mes fichiers et installez l’APK ; • Connectez-vous en utilisant vos paramètres habituels (Numéro de téléphone et mot de passe). Pour les utilisateurs IOS : • Allez sur appstore • Saisissez SARA by Afriland Cameroon ou via le lien https://apps.apple.com/fr/app/sara-by-afriland-cameroon/id1626515704 • Une fois l’application lancée, Connectez-vous en utilisant vos paramètres habituels (Numéro de téléphone et mot de passe). |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |